



ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RENDICONTO ESERCIZIO 2016

Gruppo Aviva in Italia e singole Società del Gruppo

Riferimenti normativi

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, modificato e integrato dal provvedimento IVASS del 24 marzo 2015 n. 30, prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

Reclami ricevuti nell'anno 2016

Nel corso dell'esercizio 2016 il Gruppo Aviva in Italia ha ricevuto n. 1.157 reclami. Il 26,71% degli stessi è relativo ai prodotti Vita e il 73,29% ai prodotti Danni (di questi il 65,57% sono relativi al prodotto RcAuto\Natanti).

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dell'attività di gestione dei reclami ricevuti nel 2016 dal Gruppo Aviva e le relative incidenze in termini percentuali.

Tipologia Reclamo	Totale 2016	Incidenza percentuale
Vita	309	27%
Danni Auto	556	48%
Danni Non-Auto	292	25%
Totale complessivo	1157	100%

Nel complesso, per l'anno 2016, l'incidenza percentuale dei reclami sul numero dei contratti in essere al 31.12.2015 è pari allo 0,03%.

Tipologie dei reclami ricevuti

I reclami ricevuti sono riconducibili alle varie Aree secondo le seguenti percentuali:

VITA

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Area Liquidativa	55	18%
Area Amministrativa	223	72%
Area Commerciale	28	9%
Area Legale	1	0%
Area Informatica	2	1%
Totale complessivo	309	100%

DANNI

Area	Numero reclami	% di incidenza sul totale
Area Liquidativa	690	81%
Area Amministrativa	34	4%
Area Commerciale	27	3%
Area Legale	89	11%
Area Informatica	1	0%
Area Altro	7	1%
Totale	848	100%

Esito dei reclami

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2016 e quelli che al 31 Dicembre 2016 risultavano ancora in fase di istruttoria:

Esito dei reclami	Totale 2016	Incidenza percentuale
Accolti	205	18%
Respinti	779	67%
Transatti	89	8%
In fase di istruttoria	84	7%
Totale complessivo	1157	100%

Prospetto dei reclami distinti per Area per ciascuna Compagnia del Gruppo Aviva: Aviva S.p.A.; Aviva Life S.p.A.; Avipop Vita S.p.A.; Aviva Vita S.p.A.; Aviva Assicurazioni Vita S.p.A.; Area Life International Assurance dac; Aviva Italia S.p.A. e Avipop Assicurazioni S.p.A.

Di seguito si riporta il rendiconto di sintesi dei reclami ricevuti da ciascuna Compagnia distinti per Area:

Area	Compagnie Vita					
	Aviva	Aviva Life	Aviva Vita	Avipop Vita	Aviva Ass.ni Vita	Area Life Int. Ass.
Commerciale	19	9	0	0	0	0
Liquidativa	14	15	10	10	5	1
Industriale	0	0	0	0	0	0
Amministrativa	50	75	30	62	4	2
Legale	1	0	0	0	0	0
Informatica	1	0	0	0	1	0
Altro	0	0	0	0	0	0
Totale	85	99	40	72	10	3

Area	Compagnie Danni	
	Aviva Italia	Avipop Assicurazioni
Commerciale	25	2
Liquidativa	612	78
Industriale	0	0
Amministrativa	31	3
Legale	54	35
Informatica	1	0
Altro	5	2
Totale	728	120

Esito dei reclami distinti per Compagnia

Di seguito viene riportato l'esito dei reclami ricevuti nel corso del 2016 e quelli che al 31 Dicembre 2016 risultavano ancora in fase di istruttoria, distinti per Compagnia:

Esito	Compagnie Vita					
	Aviva	Aviva Life	Aviva Vita	Avipop Vita	Aviva Ass.ni Vita	Area Life Int. Ass.
Accolti	4	0	5	7	3	1
Respinti	78	98	30	57	7	2
Transatti	1	0	4	2	0	0
In istruttoria	2	1	1	6	0	0
Totale	85	99	40	72	10	3

Esito	Compagnie Danni	
	Aviva Italia	Avipop Assicurazioni
Accolti	159	26
Respinti	433	74
Transatti	68	14
In istruttoria	68	6
Totale	728	120

Incidenza percentuale dei reclami

Nel prospetto sotto riportato riepiloghiamo l'incidenza dei reclami sul numero di contratti in essere al 31.12.2015 per ciascuna Compagnia:

Aviva	Aviva Life	Aviva Vita	Avipop Vita	Aviva Ass.ni Vita	Area Life Int. Ass.	Aviva Italia	Avipop Assicurazioni
0,02%	0,24%	0,01%	0,01%	0,01%	0,05%	0,06%	0,01%